



Kritische vrienden

Op papier kan het er leuk uit zien, maar hoe is de werkelijkheid? Collega's en cliënten van collega-organisaties gaan op bezoek bij SWZ en beoordelen hun kwaliteitsrapport. 'We horen ook graag de kritische noten.'



Bespreking van het kwaliteitsrapport: 'Ik snap dat ze trots zijn, maar de balans met kritisch kijken moet goed zijn.' V.l.n.r. Geert van Elten, Pieter Hermesen, Frank van de Wittenboer, Meriam Willemsen en op de rug gezien Jody Cath.

Begeleidster Lianne Kersten staat in de gemeenschappelijke keuken van een gang met appartementen van SWZ in Helmond. Ze spreekt de visitatiecommissie toe, een groep mensen van Severinus die het kwaliteitsrapport van SWZ beoordeelt. 'Nou, ik ben dus Lianne. Ik ben begonnen als flexwerker, en nu ben ik begeleider. De bewoners hier hebben niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Ze hebben allemaal een eigen woning, en ze hebben veel zorg nodig. Dat is het. Dit is de eerste keer dat ik zo'n verhaal doe, dus stel maar vragen.'

EERSTE KEER

De toehoorders lachen vriendelijk. 'Het is voor ons ook de eerste keer, dus we weten het ook nog niet zo goed', zegt Pieter Hermsen, directeur van Severinus en lid van de commissie. Maar vragen zijn er wel. Hoe Kersten denkt over kwaliteit, wat de uitdagingen in haar werk zijn. Frank van de Wittenboer is cliënt van Severinus en ook lid van de commissie: 'Je zegt dat het 's ochtends zo druk is om iedereen op tijd klaar te hebben voor de taxi. Maar kun je die zorg dan niet een beetje aan familie of vrijwilligers ofzo overlaten?' Kersten: 'Nee, dat gaat niet. Daarvoor is het te zwaar. Met sommige cliënten ben je wel een uur bezig.' Externe visitatie is een onderdeel van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg waarmee dit jaar voor het eerst ervaring wordt opgedaan. Bedoeld om te beoordelen of de aanpak in het kwaliteitsrapport gedegen is én of de informatie uit het rapport aansluit bij de praktijk. In Brabant hebben Cello, Severinus en SWZ deze visitaties samen opgepakt. Bij toerbeurt bezoeken twee organisaties de derde. Formeel is steeds één organisatie toehoorder. Dit keer bestaat de commissie uit zeven mensen van Severinus die op bezoek zijn bij SWZ. En de senior beleidsadviseur kwaliteit van Cello is toehoorder. De visitatie verloopt volgens een strak programma. Een bezoek aan twee locaties,



Alex Thomas: 'Zo leuk is het niet als steeds iemand je appartement binnenkomt om je suiker te meten.'

een verdiepingsgesprek, het maken van het visitatierapport en een terugkoppeling. Jan Boonen, manager kwaliteit bij Severinus: 'We werken samen omdat we in de regio elkaars situatie kennen en zo veel van elkaar kunnen leren. Nu zijn we bij SWZ, waar ze veel expertise hebben op het gebied van NAH. Voor ons is dat heel interessant.'

DE DRAAD KWIJT

In de keuken bij de appartementen is inmiddels cliënt Alex Thomas binnengekomen. Hij heeft diabetes. En door verwaarlozing hiervan heeft hij een diabetescoma gehad, waardoor hij een hartstilstand kreeg en zijn kortetermijngeheugen is kwijtgeraakt. Boonen: 'Hoe is dat, om geen kortetermijngeheugen te hebben?' Thomas: 'Laat ik het zo zeggen: Ik kan met iemand praten, maar na drie zinnen ben ik alweer vergeten wat iemand zei.' Er ontstaat een gesprek over leven met suikerziekte en geheugen-

problemen. Thomas: 'Ze moeten regelmatig bij mij in het appartement komen om mijn suiker te meten. Maar zo leuk is het niet als er steeds iemand binnenkomt. Soms word ik daar ook wel chagrijnig van. Daar moeten ze dan maar tegen kunnen.' Begeleidster Kersten lacht vrolijk. 'Inderdaad. Dat moeten we!'

Van de appartementen gaat het gezelschap naar de dagbesteding: Lunchroom De Keyser. Onlangs verkozen tot beste restaurant van Helmond. En ook daar gaat de commissie kijken. Bedrijfsleider Willem Sniijders vertelt er met verve over de aanpak. Over de hypergestructureerde manier waarop ze werken, zodat ook mensen zonder kortetermijngeheugen zes tafels in hun eentje kunnen bedienen. Over het koekjes bakken op maandag, voor mensen die nog niet onder druk kunnen werken. En over het dilemma dat mensen moeten pauzeren, ook als ze daar geen zin in hebben. 'Anders storten ze



Willem Snijders van Lunchroom De Keyser: 'Mensen moeten ook pauzeren.'

helemaal in, tijdens het werk, of 's avonds op de bank.' En weer komen de vragen. Over het balanceren tussen ondernemen en zorgen, over werven en inwerken.

DE EERSTE REACTIES

Na het bezoek gaat het hele gezelschap naar een vergaderruimte. Daar begint het beoordelen van het kwaliteitsrapport. 'Wat zijn jullie eerste reacties op het bezoek?', vraagt Elly Thuis, beleidsadviseur kwaliteit van SWZ. Boonen: 'Jullie hebben ons vooraf gevraagd vooral te kijken naar het thema mensgerichte zorg. Dat is voor jullie belangrijk en je wilt weten wat wij daarvan hebben

gezien. Ik zag in de eerste plaats dat jullie veel rekening houden met de mogelijkheden van de cliënten en ontwikkelingsgericht werken, steeds met in het achterhoofd de eigen regie van cliënten.' Pieter Hermsen: 'Aanvullend heb ik gezien dat Dianne een nieuw type begeleider is, heel weerbaar. Omgaan met de buien van iemand met NAH is geen kleinigheid, en zij staat er. Ze vertelde me ook dat ze dat echt hier heeft geleerd.' Bestuurder Jody Cath: 'Daar werken we ook hard aan. Alle medewerkers hebben bij ons het basisoniveau, maar ze krijgen ook allemaal een opleiding om juist met deze complexe doelgroepen te kunnen

werken.' Manager Zorg Eric van der Palen van Severinus: 'De verhalen die ik vandaag gehoord heb, deden recht aan wat ik gelezen heb in het rapport. Dat viel me echt op. Ik ben onder de indruk van wat ik gezien heb. En dat meen ik serieus.' Cath: 'Daar ben ik heel blij mee, maar ik hoor ook graag de kritische noten.'

DE DIEPTE IN

En die zijn er ook. SWZ werkt hard aan zelforganisatie. Maar de commissie hoorde van medewerkers dat dit nog niet altijd bijdraagt aan kwaliteit van zorg, omdat ze daar te veel druk en onvoldoende vrijheid voor ervaren. Cath: 'Dat kan ik me voorstellen, dat is ook de reden dat we dit najaar de laag van clustermanagers eruit halen. Ik zie het als een trektocht. Medewerkers en teams die zich nog niet capabel voelen geven we een boost met coaching, zo werken we naar de veranderingen in het najaar toe.' Zo wordt het gesprek steeds inhoudelijker. De voorzitter van de cliëntenraad van Severinus Geert van Elten vraagt zich af of het gevaar niet is dat zelforganisatie een doel op zich wordt, Pieter Hermsen wil weten hoe de ondersteunende systemen straks worden ingericht.

Terug naar het rapport. 'Wat zijn onze kritische noten erop?', vraagt Jan Boonen. Hermsen: 'Ik miste soms de scherpte. Dat jullie vertellen dat jullie iets gaan doen, maar niet wanneer of hoe dan. Je kunt dus

'VROEGER WAS HET ADMINISTRATIE, NU HEB JE ER IETS AAN'

'Begin juni hebben alle instellingen hun kwaliteitsrapport in moeten leveren', zegt Martin Boekholdt, voorzitter van de stuurgroep kwaliteitskader. 'Nu is de opgave voor de instellingen om de verschillende bouwstenen uit het kader in relatie tot elkaar te brengen. Dan gaat de motor van leren en verbeteren draaien, gevoed door informatie uit ondersteuningsplannen, cliëntervaringen en teamreflecties. Daar wordt hard aan gewerkt.'

'Een andere uitdaging is om het gedachtegoed overeind te houden in een externe context. De ambivalentie is dat externe partijen aan de ene kant onderschrijven hoe wij bezig zijn, en er ook echt enthousiast over zijn. Tegelijkertijd is de neiging toch naar een normatieve interpretatie van kwaliteit. Daarover moeten we in gesprek blijven. En we moeten kijken hoe we tot een goede aggregatie van kwalitatieve informatie kunnen komen. Daarover zijn we in gesprek met hoogleraar ouderengeneeskunde Joris Slaets. De methodiek die hij ontwikkelt, lijkt aanknopingspunten te bieden voor ons.'

'We hebben met dit kader heel veel bereikt. De grote winst is een andere manier van denken over kwaliteit. Met de cliënt en de medewerker centraal. En de sector ervaart dit als stimulerend. Zoals een medewerker tegen mij zei: Vroeger moest ik van alles administreren, terwijl ik niet begreep waarom. Nu heb ik er zelf ook iets aan voor de zorg.'



niet zeggen: over zes maanden zijn we daar. Cath: 'Dat is precies ook mijn worsteling. Als bestuurder wil je een plan van aanpak maken, met een tijdslijn enzo. Maar vanuit onze visie op zelforganisatie en onze waarden zeggen we: ik zeg wel welke resultaten we willen zien, maar hoe medewerkers daar willen komen, is aan hen. Hermsen: 'Dat begrijp ik helemaal. En ik zou deze vraag ook niet gesteld hebben als je precies dit in het rapport uitgelegd had.'

KUNST VAN HET BEOORDELEN

Dan is het tijd voor de visitatiecommissie om zich terug te trekken en het rapport te beoordelen op de aanpak en het informatiegehalte. Jan Boonen: 'De kunst is dat we het houden bij het rapport en niet de uitleg die we vandaag gekregen hebben.' De commissie is het er snel over eens: de mensgerichte zorg is voelbaar en merkbaar in de organisatie. Boonen: 'Dat klopt precies met het verslag, daar komt het woord "samen" wel zes keer voor op een pagina.' Van Elten, van de cliëntenraad van Severinus: 'Wat ik er lastig aan vind, is dat het zo'n succesverhaal lijkt. Tachtig procent van de informatie is positief. Ik zou zestig procent realistischer vinden. Ik snap dat ze trots zijn, maar de balans met kritisch kijken moet goed zijn.' Manager Zorg Van der Palen: 'Ik mis iets van kritische factoren en een risicoanalyse.' Ervarensdeskundige Van de Wittenboer: 'Ik vond het wel heel moeilijk hoor, kunnen ze niet een stuk maken dat wij ook makkelijk kunnen begrijpen?' Als de mensen van SWZ terugkomen heeft de commissie haar

oordeel klaar. Boonen: 'Het bezoek ondersteunde voor ons allemaal de rapportage. Die was prettig leesbaar met mooie verhalen, het enthousiasmeert, de mensgerichte zorg is voelbaar en merkbaar. Als we kijken naar de bouwstenen, zien we dat de eerste heel goed beschreven is, maar het proces over wat jullie hebben gedaan en gaan doen iets minder goed.' Elly Thuis: 'Dat is een goede. We doen dit ieder jaar hetzelfde. Moet je dat dan ieder jaar opschrijven? Boonen: 'Misschien kun je een link maken naar de beschrijving. We missen ook wel wat kritische noten. En de cijfers. Het verhaal dat jullie vandaag verteld hebben, vult enorm aan. Ons advies is een managementsamenvatting op te nemen waarin je dat terug laat komen.'

LESSEN VOOR IEDEREEN

Bas Vetten, senior adviseur kwaliteit bij Cello en toehoorder: 'De vraag is natuurlijk ook wat wij geleerd hebben en wat wij mee terugnemen. Voor mij is dat dat jullie in het rapport zoveel ruimte nemen voor je visie en de manier waarop je daaraan wilt werken. Dat vind ik erg mooi.' Meriam Willemsen, manager zorg bij Severinus: 'Jody, ik heb aan je lippen gehangen bij je verhaal over zelforganisatie, dat neem ik mee.' Ook bestuurder Cath heeft geleerd. 'Ik denk dat er de volgende keer vanuit ons ook een cliënt bij zou moeten zijn. Dan is het evenwichtiger. En als jullie in de toekomst meer willen weten of zien, laat het dan vooral weten. We delen graag ervaringen. Positief en negatief. Zeker met goede kritische vrienden uit de buurt zoals jullie.'



KARIN VOLKERS

Slaap lekker

'Welterusten Mieke! Mijn dienst zit er op, tot morgen.' Haar begeleider trekt de deur achter zich dicht. Mieke ligt in bed: 'Ik ben nog niet moe. Er schijnt licht langs de randen van de gordijnen. Ik lig in mijn pyjama onder de dekens en heb het warm. Na een uur word ik eindelijk moe. Dan moet ik plassen. In de badkamer doe ik het licht aan. Door het felle licht word ik weer wakker. Eenmaal op bed staar ik naar het plafond. Ik draai op mijn linkerzij, op mijn rechterzij, slapen lukt niet. Ik pak mijn mobieltje om te checken of ik nog Whatsappjes gemist heb. Niets. Dan Facebook nog even openen. Ik ga helemaal op in de filmpjes. Na een uur, krijg ik last van mijn rug. Dat heb ik vaker. Ik ga verliggen... nog even Candy Crushen. Om twee uur val ik uiteindelijk met mijn mobiel naast me in slaap... Dan schrik ik wakker van de wekker. Het is zeven uur. Ik moet zo naar dagbesteding, maar ben nog zo moe! Ik snooze, snooze en snooze.... Vervolgens moet ik alles extra gehaast doen om op tijd te zijn voor de bus. De rest van de dag ben ik chagrijnig.'

Weet jij of cliënten slecht slapen? En welk effect dit op hen heeft? Moeten ze in bed liggen voordat de nachtdienst begint? Weet je hoe laat ze moe worden? Of hun slaapkamer donker, stil en goed geventileerd is? Of ze tot een uur voor het naar bed gaan nog blauw of fel licht zien, of een geestelijke of lichamelijke inspanning leveren? Of ze in bed nog hun mobiel of tablet gebruiken? Hoeveel en wat ze 's avonds drinken? Hoe goed hun matras is? Of ze niet te warm of koud gekleed zijn? Of ze vaak snoozen en moeite hebben met opstaan? Of ze overdag voldoende activiteiten doen? Ongeveer zeventig procent van de mensen met een verstandelijke beperking heeft een slaapprobleem. Dit percentage kan met enkele veranderingen in gedragspatronen en slaaphygiëne fors omlaag. Bij Mieke is dit ook gelukt. Zij slaapt nu sneller in, goed door en is de hele dag vrolijk en energiek. ●

Karin Volkers is coördinator Kennis en Wetenschap van Stichting Philadelphia Zorg